

75

COMMERCIALE, MARKETING E COMUNICAZIONE

Durata

7 ore

Formazione in presenza

PIACENZA, 5 febbraio

PARMA, 2 aprile

REGGIO EMILIA, 23 maggio

Formazione a distanza

10 e 17 novembre - mattino

Quota di partecipazione

250,00 € + IVA az. associate

300,00 € + IVA az. non associate

Iscrizione

Vedi le modalità alle pagine 4 e 5

IL CLIENTE AL CENTRO: FEDELTA', PIÙ ACQUISTI, MENO RECLAMI

Molte aziende, danno per scontato che le vendite si estenderanno all'infinito e si disinteressano di cosa renda soddisfatto il proprio pubblico. Basterebbe dedicare un quinto del tempo necessario a conquistare un cliente, al mantenimento di un buon rapporto commerciale, per garantirsi la sua fedeltà nel tempo. Pochi semplici accorgimenti rinsaldano l'unione con i propri clienti, aumentano la redditività e fanno emergere i segnali di disaffezione prima che sia troppo tardi.

Obiettivi

- Passare da semplice fornitore a partner
- Rilevare il livello di soddisfazione del cliente
- Aumentare fatturato e marginalità delle vendite

Destinatari

Addetti commerciali interni ed esterni.

Contenuti

- I 5 motivi che portano il cliente all'abbandono
- La relazione nel post-vendita
- La rilevazione della customer satisfaction
- Segnali di fibrillazione: anticiparli e governarli con professionalità
- La gestione dei clienti incontentabili
- Come incentivare il cliente a moltiplicare gli acquisti

Docente

Donati Stefano, consulente e formatore nelle aree marketing e comunicazione. Collabora con numerose istituzioni quali Università, Centri di formazione professionale e Camere di Commercio. Scrive per riviste di settore.